



# INFOS REGIE

NOVEMBRE 2003

N°18

## Votre Régie se modernise ...

Fin 2002 début 2003, le Maire, le Conseil d'Administration et la Direction de la Régie ont lancé une grande enquête de satisfaction clientèle sur l'ensemble du territoire de la ville pour connaître votre avis et vos attentes en terme de services.

Cette enquête a mis en évidence certaines demandes et souhaits de modernisation.

Nous voulons aujourd'hui vous donner l'essentiel des changements en cours.

### □ Le nouveau logo

Courant 2003 nous avons travaillé en équipe pour moderniser notre logo.

Nous sommes heureux aujourd'hui de vous présenter la nouvelle identité visuelle de votre Régie. Souhaitons qu'elle vous plaise. Elle sera effective sur tous nos supports d'information dès le 5 décembre 2003.



### □ La nouvelle facture

De l'avis de beaucoup d'entre vous, elle est plus lisible, plus claire et mieux détaillée.

Vous y trouverez :

#### • Au recto

Tous les renseignements utiles (référence, n°s utiles, horaires...), le montant TTC de notre prestation, l'historique de vos consommations et le papillon détachable à joindre à votre règlement.

#### • Au verso

Le relevé technique de votre comptage, le détail de vos consommations (abonnement, énergie ...) et les modalités de règlement.

### □ La formation clientèle

1 En vue d'améliorer la qualité de nos services et de conseil, l'ensemble du personnel de la Régie, très mobilisé, suit actuellement une formation clientèle et commerciale.

AAfin de vous gêner le moins possible, ces actions sont étalées jusqu'en janvier 2004.

LLa Régie, grâce à sa proximité, vous doit le meilleur du service public.

### □ Le nouveau bâtiment de la Régie

Après la rénovation de son accueil en 1999, la Régie vient de terminer la construction d'un R+1 au dessus des garages et atelier.

Ces nouveaux bureaux permettent d'améliorer les conditions de travail du personnel et de sécuriser les anciennes installations. La ligne générale du bâtiment est modernisée, à l'intérieur, les aménagements sont simples et confortables.

EEEnfin, à la demande de Monsieur le maire, à l'extrémité du nouveau bâtiment une salle polyvalente plus grande a été construite pour permettre également de recevoir les habitants du quartier lors des réunions organisées par la ville.

LLa Régie tout en assumant son rôle de service public de proximité doit aussi aider à assurer le lien avec la population de MONTATAIRE.

Améliorer en permanence notre outil de travail, c'est aussi un gage de qualité des services que nous devons vous fournir.



## INFORMATIONS PRATIQUES

### □ Renforcement des transformateurs de quartier

A l'approche de l'hiver et pour prévenir tout risque de saturation de ses ouvrages, la Régie a organisé les 28,29 et 30 octobre 2003, le remplacement des transformateurs de Land, Ginisti, et Guesde.

A l'occasion de ces travaux, des coupures de courant ont dû être programmées pour assurer la sécurité du personnel technique. Compte tenu de problèmes techniques particuliers, nous avons dû couper l'électricité à plus de personnes que prévu.

La télévision a été également touchée durant 2 heures par cette coupure.

Nous présentons à notre clientèle toutes nos excuses pour ces interruptions de fourniture.

### □ Appareils respiratoires, dialyse

Certains patients à haut risque vital (appareils respiratoires, dialyse, nutrition parentérale ...) sont traités à domicile.

En cas de coupure programmée ou inopinée sur le réseau électrique, il est important qu'ils soient avertis par téléphone. Aussi, nous demandons à ces patients de bien vouloir se faire connaître auprès de nos services, munis d'un justificatif médical.

### □ Problèmes de diffusion des programmes sur la chaîne RTM

La chaîne marocaine RTM connaît actuellement des soucis techniques au niveau de la diffusion de ses programmes, dus aux problèmes que rencontre l'émetteur situé à Rabat au Maroc.

En l'état actuel des choses, nous ne pouvons pas vous donner plus de détails sur la date de remise en état de leurs matériels.